

## 心理療法における基礎的なコミュニケーション技法：感情に触れる

山崎 理央  
(心理学科)

心理療法を効果的に進めるための基礎的なコミュニケーションの技法がさまざまに存在する。その中でも、クライアントの感情を扱うための技法を用いることは重要である。そのことによって、クライアントはセラピストに受け入れてもらえたと感じることができ、またクライアントが自分自身の感情をより見つめ、探究に向かうことができるからである。本稿では、そうしたクライアントの感情に触れることに際しての基礎的な技法について、感情の反映および感情の明確化を中心に述べた。

【キーワード 感情 共感 感情の反映／明確化】

### いわゆる相談において提供されるもの

心理療法において、まず最初の段階として十分なアセスメントを行い、それからようやくセラピーが開始される、という手続きの方向性とも言えるものがイメージされる。しかし、古宮 (2017) も述べるように、アセスメントとセラピーはいつも同時に起きており、それは初回面接であっても、インテーク期間中の数回の面接であっても、あるいは数十回と重ねたあとの面接においてもやはりそうだと言える。この考え方に立つと、悩みを抱えたクライアントがセラピストのもとを訪れるとき、その出会いのときから心理療法は始まっているということである。

もちろん、広い意味での相談というときに、その目的とするものによってはこの考え方が共有されているわけではない。多くの相談は必要な知識や助言、解決手段を提供することを目的としている。その相談者のニーズに合致したものを提供するためには、まずは情報を収集する必要がある、そのために相談者の語りの内容を聴取するという流れは理にかなっている。相談者の抱える困難が、その必要な知識や助言、解決手段を得られていないことによるという要素が大きい場合には、それらが提供されることによって相談者の置かれた状況には改善が見込めるだろう。したがってそのためには、必要なものを提供する手前の段階として、いかに客観的で正確な情報を、効率的に、かつ十分に得られるかが問われることになる。

### 心理療法において提供を試みるもの

ところが、心理療法の場合には、このような手続きの方向性、つまりまずは情報収集をして、次に必要なものを提供することで問題解決を図る、ということで解決に至るケースばかりではない。心理療法の場を訪れるまでに、クライアント自身があらゆる解決方法を探り、試みたあげく改善に至らなかった苦しみを抱えていることが多い。心理療法の場に持ち込まれる悩みは、そのような知識や助言、解決手段を提供されることによって解決が図れるものとは、性質の異なる悩みであることが少なくないのである。

一方で、そのクライアント自身がこれまで探ってきた解決方法そのものやその探り方が、残念ながら良いものではなかった可能性も当然ありうる。そのようなクライアントに対して、セラピストが適切な解決方法を提供し、実際に問題が改善すれば、それは望ましいことである。ただしこの場合でも、心理療法における配慮として忘れてはならないのは、クライアント自身のそれまでの試みや、その試みてきたということに対する尊重の姿勢である。

ここには＜援助を受ける人＞対＜援助を与える人＞という関係の図式があり、知識提供者としてのセラピスト

とそれを受け身になって与えられるクライアントという役割に、両者を固定する危険性が存在しているとも言える。もっとも、そのような単純化も一面的ではある。知識や助言、解決方法の提供によりクライアントの心理状態がある程度改善し、そこからクライアントの主体性が取り戻されていき、クライアント自身による問題解決がさらに進むという側面も当然考えられる。それでも、クライアントの気持ちを置いてけぼりにして、手続きを進めることを優先するのでは配慮が足りないであろう。

あるいは別の側面として、セラピストが早急に知識や助言、解決手段の提供に向かいたがるのは、表向きクライアントに必要なものを適切なタイミングで提供して役立ちたいというよりも、クライアントに（あるいは同業者や周囲の人に？）有能で立派なセラピストであると思われたいという、セラピスト側の都合や願望が優先されていることの表れである場合もあるかもしれない。これも、後者が先に立って前者が疎かになってしまえば問題である。

さらに、心理療法の場を訪れるクライアント自身も実際に、必要な知識や助言、解決手段を求める場合がある。「どうしたらいいのでしょうか？」と尋ねるクライアントには、「こうしたらよい」という回答を的確に示すのが役立つ対応に思える。しかし、先述のようなそもそも答えのないような問題であるケースに限らず、そのようなクライアントの発言は質問の形をしていたとしても、実はクライアント自身の何らかの感情の表現である（それは不安であったり、セラピストに対する不信感や依存願望、あるいは値踏みであったり、さまざまである）ことも多いのである。そうすると、その質問に対する回答をそのまま述べることは、クライアントのニーズに合致した適切な対応にはならないということになる。

## クライアントの感情に触れること

クライアントはさまざまな感情を抱えて心理療法の場を訪れる。さまざまなことがらをセラピストに、その語りも語らないことも含めて全身で伝えようと試みってくる。悩みそのものにまつわる客観的な情報をセラピストに伝えたいだけでなく、そのような悩みとともにある気持ちを伝えたい。そして、そのことがセラピストにきちんと伝わったのか、どのように伝わったのかを知りたい。そこで、心理療法の場においては、セラピストはもちろん必要に応じて知識や助言、解決手段を提供することはあるとしても、クライアントの表現するもの、クライアントの抱えている感情の理解に努め、その自分の理解を提供するという役割がある。

感情に触れられることによって、現実面でクライアントを取り巻く客観的な事態がそれでただちに変わるわけではない。しかしクライアントの感情に触れることは、クライアントとの効果的な援助関係を築き、クライアントが自己理解に向けた探求を自由に進めていける手助けとなる。したがって、その点においてクライアントに役立つことは、心理療法が展開していく上で大きな要素である。心理学的支援においてクライアントと接する際には、こうした意味で重要な、基礎的なコミュニケーション技法がさまざまにある。本稿では、その中でクライアントの感情に触れるための技法について触れておきたい。

＊

## 感情の反映

クライアントに語られた言葉をそのまま借りて返す繰り返しの技法、いわゆるオウム返しは、ごく基本的でシンプルな技法のひとつである。クライアントの語りを聴きながら、フレーズや語尾を丁寧に繰り返しながら寄り添っていくこと自体、援助的な応答になるものであり、それによってセラピストはクライアントに関心を向けて

いるという姿勢を示すことができる。その中で特に＜感情の反映＞と呼ばれるものは、感情が語られた言葉を、セラピストが受け取ったそのままの言葉で返す技法である。クライアントの語りの中で感情を表現する言葉が現れたとき、そうした気持ちを込められた言葉を返すことによって、クライアントは自分の抱いている気持ちがセラピストから受け止められ、理解されたと感じることができる。また、クライアントが自分では必ずしも明確には意識していなかったその感情をセラピストから映し返されることによって、鏡に映った自分を見てその姿がわかるように、改めて気づき、吟味する方向に進むという働きもある。

#### ＜例＞

話し手： あんなことを言われて……、がっかりしたんです。

聴き手： がっかりしたんですね。

話し手： そうなんです。だって、私は私なりに一生懸命やってきたんですから。

クライアントの言葉をそのまま借りて返すこの技法においては、その言葉にセラピストの考えや評価を乗せて伝えるものではない。しかしそれでも、語られた中のどの言葉を選んで応答するか（それはどの言葉を選ばないかということでもある）というところに、セラピストの価値観、そして選択が反映される。また応答のタイミングや量、頻度への配慮があつてなされるものであるから、ただ形だけ機械的に繰り返すだけでは逆効果となるだろう。

しかし一方で、この応答技法は非常に基本的でシンプルであるという性質だけに、単純＝簡単という先入観からか、むしろ逆におろそかにされていたり、なされているつもりでも実際なされていないことも多いのではないと思われる。基本的な応答技法であることは同時に、心理療法の場に遍在するのが望ましいのであり、クライアントの表現に対応して的確に用いられれば非常に効果的なものである。大事なことは、クライアントの語りの中で、語りの内容にばかり重点を置くのではなく、クライアントにとって中核的で重要であろうと感じるところにしっかりと応じるということである。

#### 感情の明確化

クライアントの語りを聴く中で、はっきりと語られてはいないが、クライアントがそう感じているであろうとセラピストに感じられることがある。その際に、クライアントが感じていることをよりの確に表していると感じられる言葉で返すのが＜感情の明確化＞である。

クライアントは自分の抱いている感情をうまくピッタリと言い表す言葉を、つねに見つけたり表現したりできるわけではない。うまく言い表せないが、しかし確かに何かを感じているという状態は往々にしてある。さらには、何らかの感情をいま自分が抱いていること自体を、必ずしもうまく自覚できているわけでもない。しかしそのクライアントの語りを聴くセラピストの中に、いまクライアントが感じている気持ちをありありと想像できたり理解できたと感じる局面が訪れたとき、それをセラピスト自身の言葉で応じるのである。

そうして、セラピストがクライアントの抱いている気持ちをよりの確に言語化して返せた（とクライアントに実感をともなって受け止められた）場合には、クライアントは自分が抱いている感情や置かれている状況、またそのような自分自身の存在がセラピストにより理解され、受け入れられたと感じることができる。セラピストとの心理的距離が縮まり、またクライアント自身の内面に向かう働きかけとなる。その助けを得て、クライアントは自分の抱いている感情をさらに吟味し、未分化であつた感情をより明確にしていくプロセスが展開していく可

能性に向かうことができる。

#### <例>

話し手： そりゃあ確かに正論だけど、あんな言い方しなくてもって思ったんです。

聴き手： ……何だかとても理不尽な感じがして、戸惑われたんですね。

話し手： はい。本当に、なんて一方的なんだろうって（涙を浮かべる）。それで私……。

この＜感情の明確化＞は、＜感情の反映＞に比してクライアントの内面により深く近づこうとする働きかけである。一方で、セラピストの価値観や選択がより反映されることになるため、その応答がクライアント自身の実感とかけ離れていた場合には逆効果となり、またそうなるリスクも、クライアントの言葉をそのまま返す＜感情の反映＞に比して、より高いということが言える。セラピストの応答が仮にクライアントの実感からずれた応答であっても、たとえばその応答が断定的なニュアンスでなされると、クライアントは自分自身での主体的な吟味や気づきを経るよりも、「セラピストがそう言うのならそうなのだろう」と、むしろセラピストの意向に沿った形で決めつけてしまったり、それ以上の吟味を止めたりすることになりかねない。これはクライアントの主体的な自己吟味を妨げるという点で、非援助的な働きかけとなってしまう。したがって、＜感情の明確化＞はクライアントの感情をいたずらに探り当てたり暴き出したりすることとは異なるものである。

クライアントは自分の中にある感情をすべて言葉にできるわけではないし、その感情を自覚していない場合、あるいは受け入れていない場合もある。セラピストの援助的な働きかけとしての応答が助けとなって、そうした感情を見つめ、「明確化」がなされていくのである。それが自己吟味を促し、自己理解を進める上で役立っていく。

杉原 (2012) は、この＜感情の明確化＞は、セラピストがクライアントの心の中を推測し、それを言語化してクライアントに返すことから、次のような側面があるとしている。すなわち、＜感情の明確化＞は感情の解釈（クライアントの情緒や思考などについて取り上げて言葉で伝えること）であるとも言え、また感情の暗示的な誘導の性質も帯びており、さらに感情の教育的・形成的な働きも担ったものであるとし、そのようにとらえることでカウンセリングの実践がより豊かになると述べている。そうであるからこそ、この技法は慎重な配慮のもとに用いられる必要があるだろう。なお、成田 (2003) も共感と解釈の異同について検討し、両者の区別しがたく、互いに重なり合い、深め合って面接の進展をもたらす性質について指摘している。

#### ひとつの感情、複数の異なる感情、相反する感情

クライアントは、シンプルにひとつの感情を抱いているというよりも、きわめて複雑な感情を同時に抱いているものである。「悲しい」とクライアントが語ったからと言って、そのまま「悲しい」というひとつのラベルで表される感情を抱いているのではない。そのような場合には、セラピストが単純に「悲しいんですね」と応じたところで、それが先述の＜感情の反映＞としては効果を持ちにくいだろう。そのクライアントの心の中にあるのは、「悲しいけれど、ちょっとつらいような、息苦しいような感じもあり、同じくらい鬱々した気持ち」ということかもしれない。あるいは、クライアントは同時に異なる種類の、場合によっては相反するような感情を抱えていることも少なくない。「悲しいけれど、気持ちの片隅にはなぜかほんの少しホッとしたような思いもあって、でも何だか腹立たしさも出てきて自分でも不思議な感じ」と語られる場合もありうる。

もっとも、語られたすべての感情を強迫的に漏れなく返そうと無理をすることに意味があるわけではない。また逆に、クライアントからたとえば「前向きに頑張ろうと思うけど、やる気が起きない感じ」と語られた際に、

セラピストの価値観からは語りの中の「前向きに頑張りたい」という思いのほうを促したくなったり、「やる気が起きない感じ」という語りの部分に対して受け入れがたさを感じるかもしれない。そのようなときに前者の感情のみを拾って言葉にして返すのが必ずしも援助的とは言えないだろう。クライアントが往々にして語る、複数の異なる感情、相反する感情は、クライアントがそうした感情を同時に抱いているという状態——葛藤やアンビバレンス——に置かれていることそのものを尊重して受け取るのがよい。そのことによって、クライアントはそうした身動きの取れなさというところをセラピストに受け止められたと感じられ、自分の中にあるあらゆる気持ちに安心して目を向ける可能性に開かれるからである。

＊

### 援助的な働きかけとして

感情に触れることによって、クライアントは自分の語りや思い、存在がセラピストに受け入れられたと感ずることができる。それは、語ることへの躊躇が薄らいでいき、自由な語りが促されることへとつながる。そして、自分の感情に意識を向けて探究することができる。

なお、クライアントに自分の感情をより深く見つめるよう働きかけることが、そのときのクライアントにとって援助的である場合もあれば、そうすることが望ましくない場合もありうる。ただしこれは単純に、クライアントのポジティブで前向きな感情、社会的に望ましい感情は促進してよく、ネガティブでマイナスの感情は抑制すべきだということではない。逆にポジティブな感情表現こそを促すことが必ずしも望ましいとも限らない。ポジティブな表現、あるいは感情の表現を促進することそのものが望ましいというのではなく、そうした表現の促進がそのクライアントにとって援助的かどうかという観点が重要である。

### 聴き手の姿勢の表現のための技法

カウンセリング関係が進展するためにはセラピスト・クライアントそれぞれの要素があり、セラピスト側の要素として Rogers, C. R. (1957) の挙げた、無条件の積極的関心 (unconditional positive regard), 共感的理解 (empathic understanding), 自己一致／純粋性 (congruence / genuineness) の3条件がしばしば言及される。これらは Rogers のクライアント中心療法におけるカウンセリング関係のことと限定されず、あらゆる援助的人間関係において言えることであると考えられる。またここで Rogers が強調したのは、形式としての技術ではなく、セラピストの存在におけるあり方の重要性であった。

このセラピストの3条件について池見 (2010) は、Rogers が当初挙げていた無条件の積極的関心、共感的理解、自己一致のうち、自己一致は特に重要な概念であるにもかかわらず、いつのまにか抜け落ちて前二者のみが受容・共感として広まっていったと指摘する。そのためにセラピスト自身の存在、気持ちを消し去ったまま「受容的・共感的でなければならない」というとらえ方がなされがちだという。それは「古い時代のロジャーズ理論の誤解が作り出している呪縛」であると述べ、クライアントの語りを真摯に聴くリスニングは生身の人間同士の出会いとして、「技法」としてのとらえ方を戒めている。

山崎 (2018) でも触れたが、カウンセリングの報告で「共感に努めた」「共感的に関わった」という表現がしばしば用いられがちのように、共感とは聴き手の側で作りに出されて与えるものであるかのようなニュアンスで語られる向きがある。しかし、技法を用いて受容・共感に努めたとして、それをもって実際に受容・共感ができたということになるかどうかは別問題である。クライアントを「理解する」「わかる」ことは、原理的には「理解したと思

う」「わかったと感じる」ことを超えることはできない。「わかろうとすること」は、言い方を換えれば「わかったつもりにならないこと」である (渡辺, 2019)。

何のための技法かということを離れると、クライアントというその人に向き合うという本質に近づくことはできない。したがって、本稿でも「技法」という名称で取り上げたが、当然ながら、以上はセラピストの姿勢の表現がクライアントへの働きかけとしてよりよく生きるための技法ということを前提として述べた。

## 引用文献

池見 陽 (2010). 僕のフォーカシング＝カウンセリング——ひとときの生を言い表す 創元社

古宮 昇 (2017). 人とどのように会うのか?——初回面接・治療関係 臨床心理学, 17 (1), 23-26.

成田善弘 (2003). セラピストのための面接技法 精神療法の基本と応用 金剛出版

Rogers, C. R. (1957). The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change.

*Journal of Consulting Psychology*, 21 (2), 95-103.

(カーシェンバウム, H., ヘンダーソン, V. L. (編) 伊東 博・村山正治 (監訳) (2001). ロジャーズ選集 (上) 誠信書房)

渡辺 亘 (2019). 心理療法家の心構え 小松貴弘・渡辺 亘・中村博文 (編著) 時間のかかる営みを, 時間をかけて学ぶための心理療法入門 (pp. 85-99) 創元社

山崎理央 (2018). 心理療法における文脈および“今・ここ”という観点をめぐって 福山大学人間文化学部紀要 18, 105-117.

## **Basic Communication Techniques in Psychological Support: Touching Emotions**

Rio YAMASAKI

Among several basic communication techniques for effective psychotherapy, it is particularly important to utilize techniques dealing with client's emotions, for they allow the clients to feel more accepted by the therapist. In turn, the clients open their hearts to the therapist and explore inside themselves. This article considers those basic, important techniques for empathizing and getting closer to the client's emotions.

**【 Key words:** emotion, empathy, reflection /clarification of feelings **】**